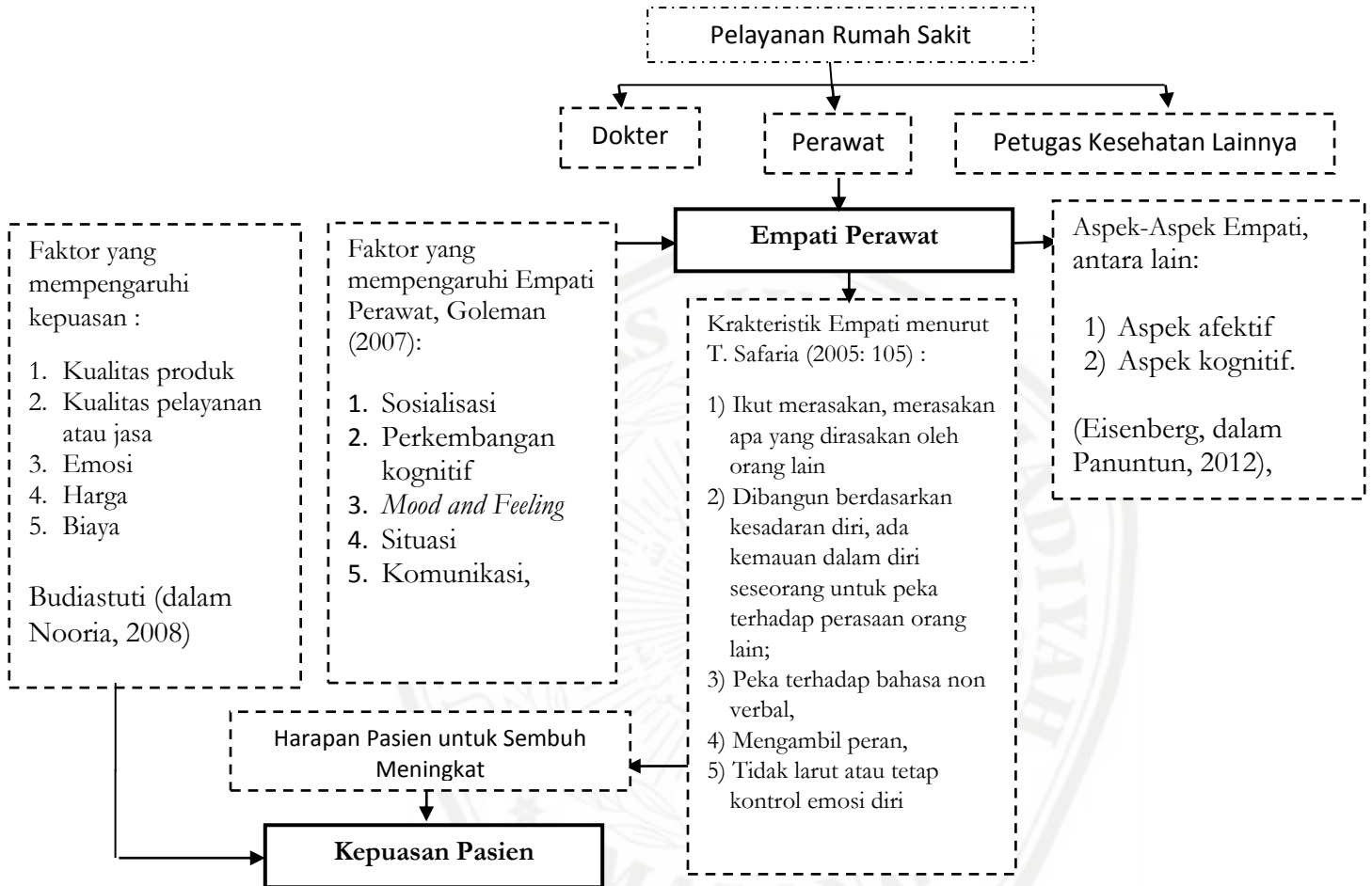
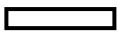


BAB III

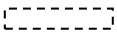
KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS



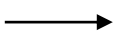
Keterangan :



: Variabel diteliti



: Variabel yang tidak diteliti



: Berhubungan

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Hubungan Antara Empati Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di RS Wawa Husada Kepanjen

Penjelasan kerangka konsep:

Rumah Sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat dalam mencari bantuan terhadap permasalahan kesehatan yang dihadapi pasien. Kualitas Rumah Sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Pelayanan keperawatan sendiri mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit karena jumlah perawat adalah yang terbanyak dan yang paling banyak kontak dengan pasien. Perawat memberikan pelayanan selama 24 jam terus menerus pada pasien sehingga menjadikan satu – satunya profesi kesehatan dirumah sakit yang banyak memberikan persepsi terhadap pelayanan kesehatan pada diri pasien (Depkes RI dalam Nursalam, 2011).

Dalam pelayanan keperawatan sendiri, sikap empati sangat dianjurkan untuk dilakukan perawat ketika menjalankan tugasnya untuk merawat pasien. Menurut Hatmodjosoewito (2010), empati adalah kemampuan perseorangan untuk menempatkan dirinya pada situasi orang lain atau upaya memahami perasaan orang lain yang tidak mempunyai arti emosional bagi dirinya, karena adanya interaksi dua orang atau lebih.

Menurut (Goleman, 2007) Sikap empati pada perawat sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: 1) Sosialisasi; 2) Perkembangan kognitif; 3) *Mood and Feeling*; 4) Situasi; dan 5) Komunikasi. Sedangkan T. Safaria (2005: 105) mengemukakan ciri atau indikator empati terdiri dari: 1) Ikut merasakan, merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain; 2) Dibangun berdasarkan kesadaran diri, ada kemauan dalam diri seseorang untuk peka terhadap perasaan orang lain; 3) Peka terhadap bahasa non verbal, seseorang dapat dikatakan berempati apabila orang tersebut mampu merasakan bahasa non verbal yang diperlihatkan oleh orang lain; 4) Mengambil peran, artinya seseorang mampu mengambil tindakan atas permasalahan yang sedang dihadapinya; 5) Tidak larut

atau tetap kontrol emosi diri, artinya seseorang dapat mengendalikan diri dalam membantu memecahkan masalah.

Adapun empati sendiri menurut (Eisenberg, dalam Panuntun, 2012), dalam proses individu berempati melibatkan aspek afektif dan kognitif. Secara kognitif, seseorang cenderung memahami perasaan orang lain dengan membayangkan dan juga memikirkan suatu situasi dari sudut pandang orang lain, sedangkan secara afektif, lebih cenderung pada kemampuan seseorang untuk menyesuaikan perasaan orang lain dengan perasaannya sendiri yang pada akhirnya menghubungkan empati dengan perilaku menolong sebagai bentuk rasa kepedulian pada perasaan orang lain.

Pada zaman sekarang telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan rumah sakit dari misi sosial menjadi misi sosial bisnis, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan rumah sakitlah yang menjadi aspek penting agar masyarakat dapat menggunakan fasilitas rumah sakit tersebut. Salah satu indikator penting mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien, (Depkes RI dalam Nursalam, 2011).

Kepuasan pasien sendiri harus senantiasa terjaga apabila sebuah rumah sakit ingin tetap eksis dalam pelayanan kesehatan. Hal tersebut dikarenakan, kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007). Sehingga apabila penyedia pelayanan sudah memberikan pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan keperawatan yang terbaik dan maksimal, maka pasien akan terpuaskan dan selanjutnya akan membuat dengan senang hati akan datang kembali ketika membutuhkan pelayanan kesehatan.

Menurut Budiastuti dalam Nooria (2008) berpendapat bahwa, kepuasan pasien dapat terjadi akibat pengaruh dari faktor - faktor berikut, antara lain : 1) Kualitas produk, 2) Kualitas pelayanan

atau jasa, 3) Emosi, 4) Harga, 5) Biaya. Sehingga apabila semua faktor diatas terpenuhi, maka dapat tercapailah kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pelayanan sebuah rumah sakit. Dalam pelayanan keperawatan sendiri, perawat sangat dianjurkan untuk selalu berempati terhadap pasien. Hal ini dikarenakan empati perawat merupakan cara perawat untuk memahami bagaimana perasaan yang dialami oleh pasien tanpa melibatkan emosi perawat terhadap emosi pasien dan melaksanakan serangkaian tindakan yang dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan secara maksimal. Sehingga dengan berempati maka perawat bisa meningkatkan harapan kesembuhan pasien yang selanjutnya juga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

3.2 Hipotesis Penelitian

H_1 : Ada hubungan antara empati perawat terhadap kepuasan pasien